

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQR”
PRESENTADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO
EN EL MUNICIPIO DE SEGOVIA ANT**

Elaborado por

SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P

ABRIL 2024



INTRODUCCIÓN

Petición:

Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades sobre temas de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Su presentación no tiene costo ni necesita intermediario.¹

Queja:

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.²

Reclamo:

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, relacionada con la prestación indebida de un servicio o por falta de atención a una solicitud.³

El presente informe corresponde al informe de Peticiones quejas y reclamos (PQR) recibidas y atendidas por el área de PQR presentadas por el servicio público de aseo en el periodo comprendido entre 1° de enero al 31 de marzo de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y brindar recomendaciones a la gerencia, que conlleven a mejorar al mejoramiento continuo de la empresa.

Reglamentado por la LEY 1755 DE 2015

“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

¹ Superservicios.gov.co petición

² Superservicios.gov.co queja

³ Superservicios.gov.co reclamo



MES	P	Q	R	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
					0 a 5	6 a 10	11 a 15
Enero	2	10	6	18	0.29	X	X
Febrero	4	11	7	22	22%	X	
Marzo	0	6	3	9	-59%	X	

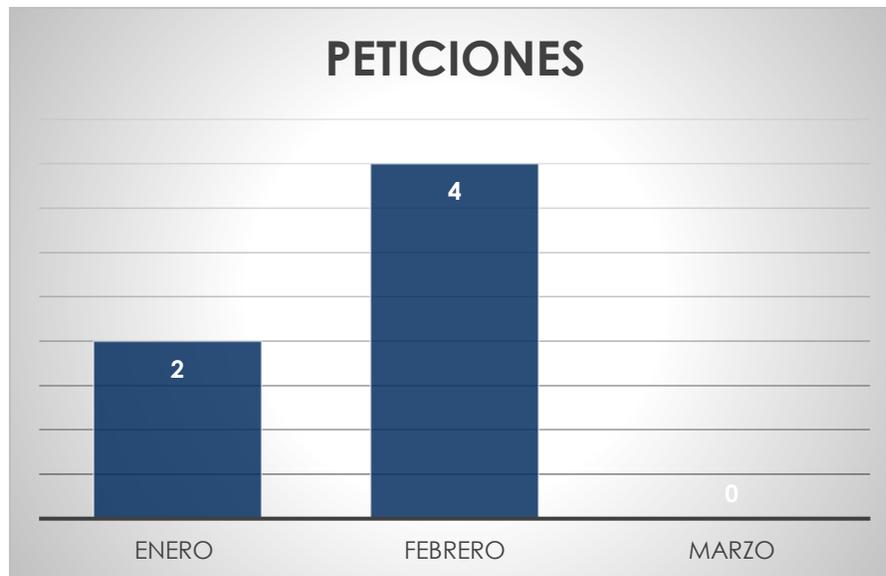
PQR

Petición solicitudes por la prestación del servicio

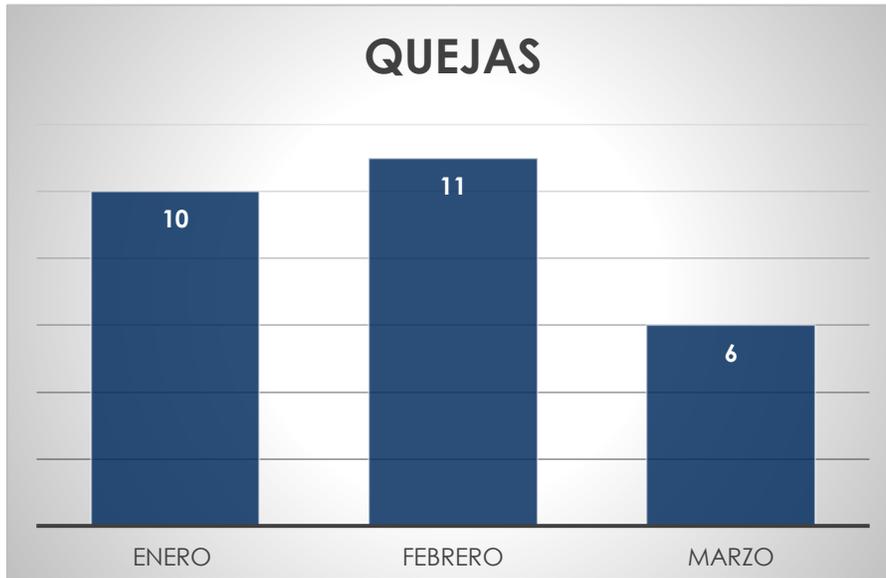
Quejas por la prestación del servicio (recolección y barrido)

Reclamos por facturación del servicio

Durante el primer trimestre de 2024 en enero se presentó 2 peticiones (1 Recolección de perro muerto, 1 por búsqueda en el relleno caja por error), febrero 4 peticiones (1 recolección de perro muerto, 1 llevar perro muerto al relleno sanitario, 1 solicitud valla, 1 Entrar al coliseo a realizar recolección) en el mes de marzo no presentamos peticiones



Durante el mes de enero se presentaron 10 quejas (6 por no recolección de residuos, 3 dejan residuos fuera de horario 1 operario grosero) , en febrero (2 sacan residuos fuera de horario, 9 no recogieron residuos), y en el mes de marzo se presentaron 6 quejas (3 no recogieron residuos y 3 sacan residuos fuera de horario



Los reclamos presentados fueron: para el mes de enero 6 reclamos por (instalación vacía) ; para el mes de febrero 7 reclamos (6 instalación vacía, 1 cambio de estrato); en marzo 3 reclamos por (instalación vacía).

